L'Observatoire
CAISSE D'EPARGNE
2006

CAISSE D'EPARGNE

Services à la personne : modes de vie, modes d'emploi

L'OBSERVATOIRE CAISSE D'EPARGNE 2006

SOMMAIRE

Introduction

1 Les sociétés européennes interpellées..... 5

2 Pratiques et évolution de la demande 12

3 Les grands enjeux..... 24

4 Points de repère..... 33

Annexes..... 35

Les services à la personne : un thème d'actualité

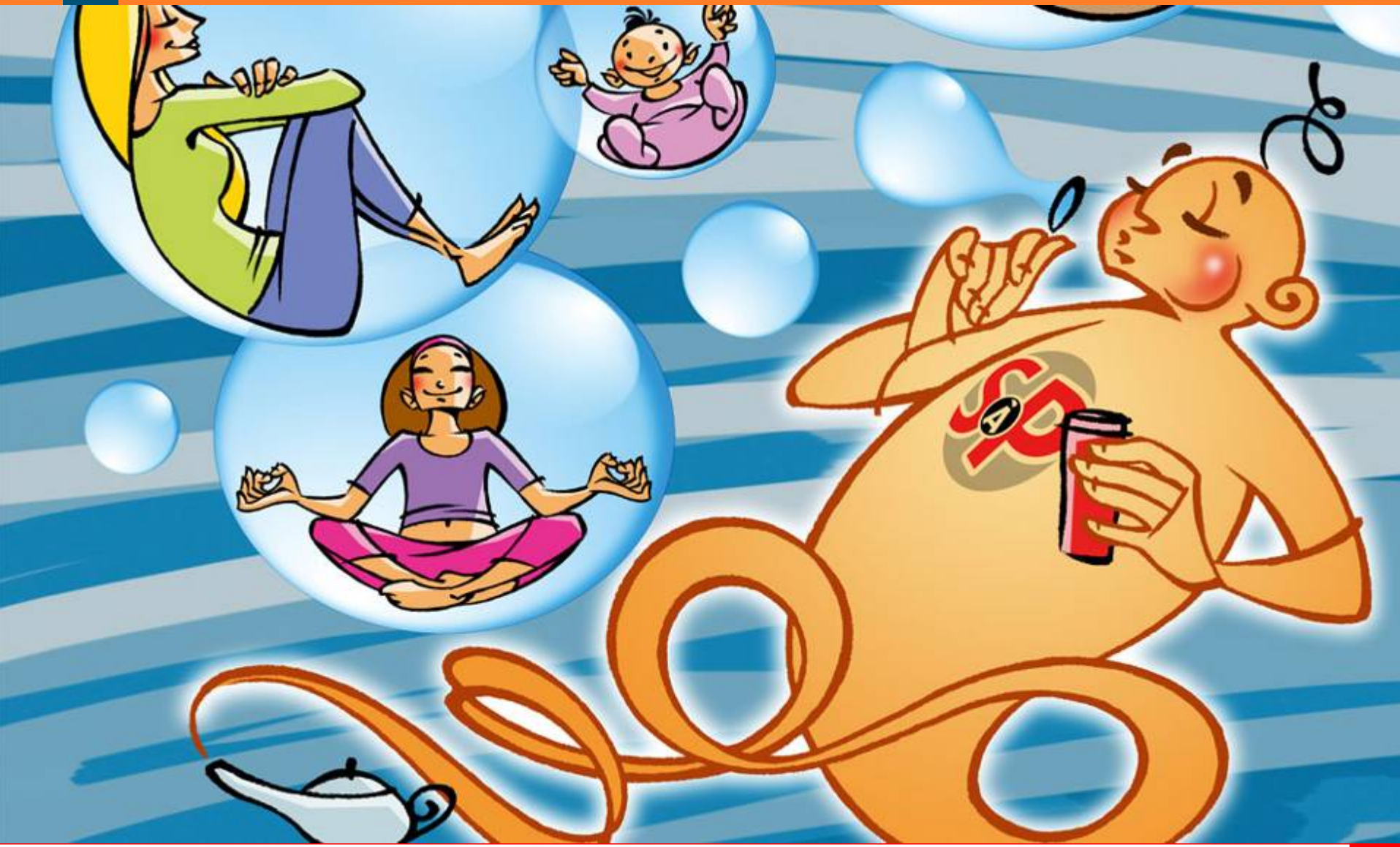
- Un thème souvent abordé sous l'angle de l'emploi…
  - Une réponse au chômage et aux délocalisations, selon les uns…
    le risque d'un développement des "petits boulots", selon les autres…

- … mais qui renvoie à des problématiques multiples
  - L'évolution des modes de vie et les équilibres de la société
  - L'offre actuelle de services, la demande, les freins ou les aspirations à les utiliser
  - La participation possible du monde de l'entreprise au développement de ce marché
  - L'importance du ressenti et des souhaits des salariés de la filière des services à la personne et les enjeux du développement de la filière
  - Les disparités territoriales (départementales) d'utilisation des services à la personne et leurs facteurs explicatifs

Méthodologie : une variété des approches et des outils d'analyse

- Deux études qualitatives réalisées pour l'Observatoire Caisse d'Epargne, permettant d'approfondir et de comprendre
  - les comportements des particuliers, les freins et les leviers… (WSA , 6 réunions de groupe)
  - les attitudes et les aspirations des salariés du secteur (Brigitte Croff Conseil et associés, 24 entretiens)
- Deux enquêtes réalisées pour l'Observatoire Caisse d'Epargne, permettant de mesurer les attitudes et le marché potentiel
  - du côté des ménages (CSA, 2 815 personnes âgées de 25 ans et plus)
  - du côté des employeurs et de leur participation possible au développement du marché (CSA, 300 responsables RH d'entreprises > 50 salariés)
- De l'Europe à la France, des travaux *ad hoc* et l'exploitation d'études diverses
  - Une étude des services à la personne au Royaume-Uni, aux Pays-Bas, en Espagne et en Suède (IEM Finance, pour la Caisse d'Epargne)
  - Une exploitation par la Caisse d'Epargne des enquêtes Emploi de l'INSEE
  - Les études de la DREES et les travaux du groupe DELOS (Commissariat général du Plan)
- Une approche départementale qui s'appuie sur des travaux économétriques des équipes de la Caisse d'Epargne, à partir des données issues de l'INSEE, de la DARES, de l'IRCEM, des DRASS, des enquêtes EHPA, FINESS, SAE…

1 Les sociétés européennes interpellées



Des "emplois familiaux" aux "services à la personne"

Services aux particuliers

Domicile
hors soins de santé

Emplois familiaux

- Personnes dépendantes : 1,5 million de foyers utilisent des services strictement liés à la perte d'autonomie (garde-malade, aide à la toilette…)
- Enfance : 2,1 millions de parents utilisent des services de garde à domicile, de baby-sitting, de soutien scolaire ou de cours à domicile…
- Facilitation de la vie : 3,2 millions de foyers utilisent des services de ménage, bricolage, jardinage…

Nouveaux services à la personne

- Esthétique à domicile
- Assistance administrative ou informatique à domicile
- Surveillance de résidences
- Accompagnement en dehors du domicile…

Hors domicile

- Assistantes maternelles (655 000 employeurs)
- Services sur le lieu de travail (7 % des salariés)

Un fait de société : 6 millions d'utilisateurs à des degrés divers

- Deux décennies de croissance du marché en France
  - 2,3 millions de particuliers employeurs en 2004, hors emplois non déclarés, (1 million en 1994)
  - 1,1 million de salariés dans ce secteur (600 000 en 1994)
  - Plus de 790 millions d'heures travaillées déclarées (400 millions en 1994)

- Des situations contrastées, mais une recherche de nouvelles solutions dans les différents pays d'Europe
  - France : mise en place de la "loi Borloo"
  - Suède et Pays-Bas : introduction du privé pour la prise en charge des personnes âgées
  - Royaume-Uni : nouvelle prise en compte de la problématique de la garde d'enfant ; prise en compte des effets du stress *via* les entreprises
  - Espagne : amorce de réflexions sur la politique familiale et sur la prise en charge de la dépendance

Les enjeux démographiques et sociaux du vieillissement

- La perte d'autonomie, un changement d'échelle en Europe
  - Dans l'Europe des Quinze, 17 millions d'habitants (4,4 % de la population) ont plus de 80 ans. Ils seront plus de 26 millions en 2025 (6,6 %)

- Un accroissement des besoins de services à la personne, d'autant plus importants du fait
  - d'une moindre disponibilité des femmes de 45 à 69 ans, sur qui repose principalement la prise en charge des parents âgés
  - d'une raréfaction de la prise en charge des parents au domicile des enfants
  - du développement de l'activité féminine, en particulier en Europe du Sud
  - d'une montée des divorces après 40 ans : davantage de familles monoparentales (moindre disponibilité en temps) ou recomposées (relâchement des liens belle-fille / beaux-parents)

Le renouvellement des générations et la parité femme-homme en question

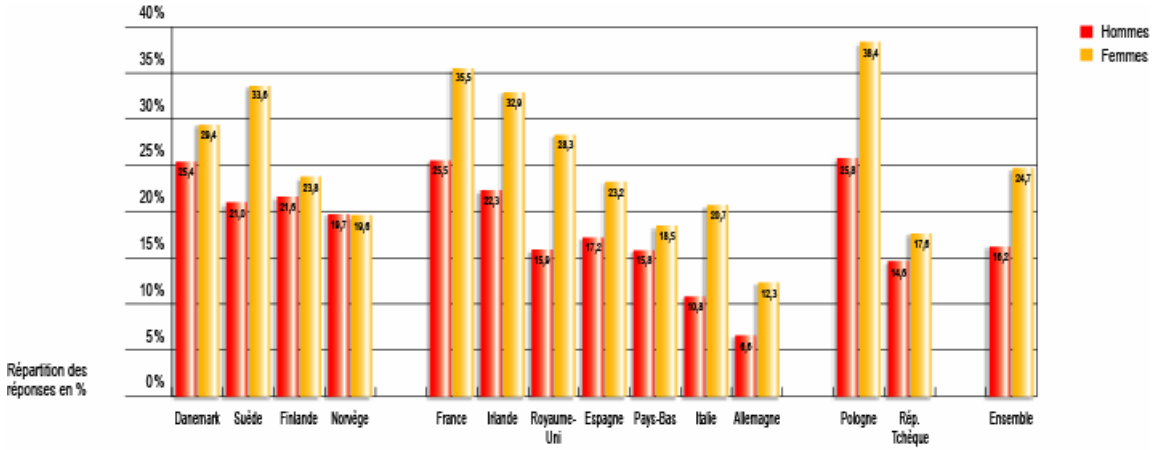
- La difficile conciliation enfants-activité à la source du déclin démographique
  - 2,3 enfants par femme en 1970, contre 1,5 en 2003 dans l'Europe des Vingt-cinq
  - Paradoxe de l'activité féminine : les pays où l'activité féminine est la plus importante sont aussi ceux dont la fécondité est la moins dégradée (Scandinavie, France)
  - L' « obligation » de sacrifier l'une des deux aspirations (travail ou enfants), source des plus forts déséquilibres (Allemagne, Espagne)

- Une égalité des sexes dans les discours plus que dans les pratiques
  - Les hommes contribuent moitié moins que les femmes aux tâches ménagères
  - Une volonté des couples de préserver l'équilibre familial : 80 % à 95 % des Européens (et Européennes) pensent qu'en présence d'enfants d'âge préscolaire, la femme ne devrait pas exercer une activité à plein temps

Les enjeux économiques

- Une limitation des dépenses publiques, qui remet en question la prise en charge des "populations fragiles" par le développement des équipements collectifs
- La nécessité de conforter le taux d'activité comme facteur de croissance économique, ce qui suppose des conditions favorables à la conciliation entre vies professionnelle et familiale, notamment du côté des femmes
- Une prise en compte du stress et de ses conséquences économiques
  - Le stress toucherait un tiers des actifs, une fréquence plus élevée en France
  - Il serait la cause de 30 % des arrêts maladie, soit un coût de l'ordre de 20 milliards d'euros pour l'Union européenne

Le stress, un phénomène de société en Europe
(% de personnes qui se disent régulièrement stressées)



Les femmes au cœur de la décision

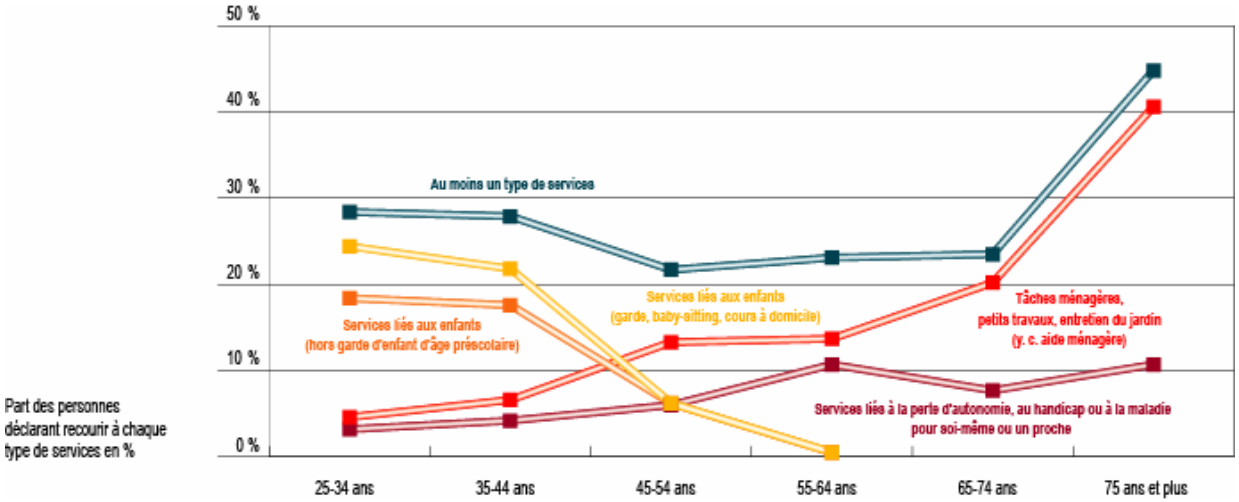
- Une conciliation vie privée-vie professionnelle encore difficile pour les femmes françaises
  - Elles continuent à ressentir toute la responsabilité de l'organisation du quotidien ; 57 % (contre 42 % des hommes) se déclarent stressées par cette charge
  - 52 % des femmes avec des enfants mineurs disent *"avoir dû faire des concessions dans leur vie professionnelle"*, contre 35 % des hommes
  - L'aide à des parents âgés s'ajoute à ces préoccupations après 45 ans : 20 % des femmes *"très concernées par des problèmes de maladie, de handicap ou liés à l'âge d'un proche dont elles s'occupent"*
- Une aspiration féminine à atténuer les contraintes de la vie quotidienne
  - Une libération des contraintes et la recherche d'un équilibre de vie : 46 % des femmes actives avec enfant ressentent le besoin *"d'être davantage aidées dans les tâches de la vie courante"*, contre 34 % des hommes
  - Une certaine idée du bonheur par la conquête d'un temps pour soi, pour ses proches, et pour une vie sociale
- Les hommes ouverts à une délégation des tâches… mais la recherche effective d'une solution en incombe aux femmes

2 Pratiques et évolution de la demande

Les déterminants de la consommation actuelle : l'effet du cycle de vie

- De 25 à 45 ans, un taux d'utilisation de 28 %, mais des services centrés sur les enfants
- A partir de 45 ans, un élargissement aux services d'aide aux tâches domestiques
- Après 75 ans, une utilisation importante (45 %), plus fréquente parmi les solos, mais qui ne s'explique pas par la seule dépendance

Part des personnes interrogées utilisant actuellement au moins un service à la personne selon le type de services et l'âge


50 %
40 %
30 %
20 %
10 %
0 %
Au moins un type de services
Services liés aux enfants (garde, baby-sitting, cours à domicile)
Services liés aux enfants (hors garde d'enfant d'âge préscolaire)
Tâches ménagères, petits travaux, entretien du jardin (y. c. aide ménagère)
Services liés à la perte d'autonomie, au handicap ou à la maladie pour soi-même ou un proche
25-34 ans
35-44 ans
45-54 ans
55-64 ans
65-74 ans
75 ans et plus

Part des personnes déclarant recourir à chaque type de services en %

Une délégation des tâches qui dépend de la contrainte éprouvée à les réaliser…

Part des personnes interrogées considérant les activités suivantes comme une contrainte et de celles recourant ou ayant recouru dans les cinq ans passés à un service rémunéré

Contrainte apparente faible mais recours fréquent

Contrainte forte et recours fréquent

Contrainte faible recours faible

Contrainte forte mais recours faible

Devoirs, travail scolaire des enfants (enfants 6-17 ans)

"Devoir parental" mais tensions et investissement "affectif"

Les "fondamentaux" des services à la personne

Ménage

Nettoyage des vitres

Repassage

Entretien du jardin

Bricolage

Activités "plaisir" : délégation partielle ou si urgence

Cuisine

Activités "contraintes" mais peu d'offres et sphère "privée"

Entretien de la voiture

Gestion administrative

Part des personnes recourant à un service rémunéré

18 %
16 %
14 %
12 %
10 %
8 %
6 %
4 %
2 %
0 %

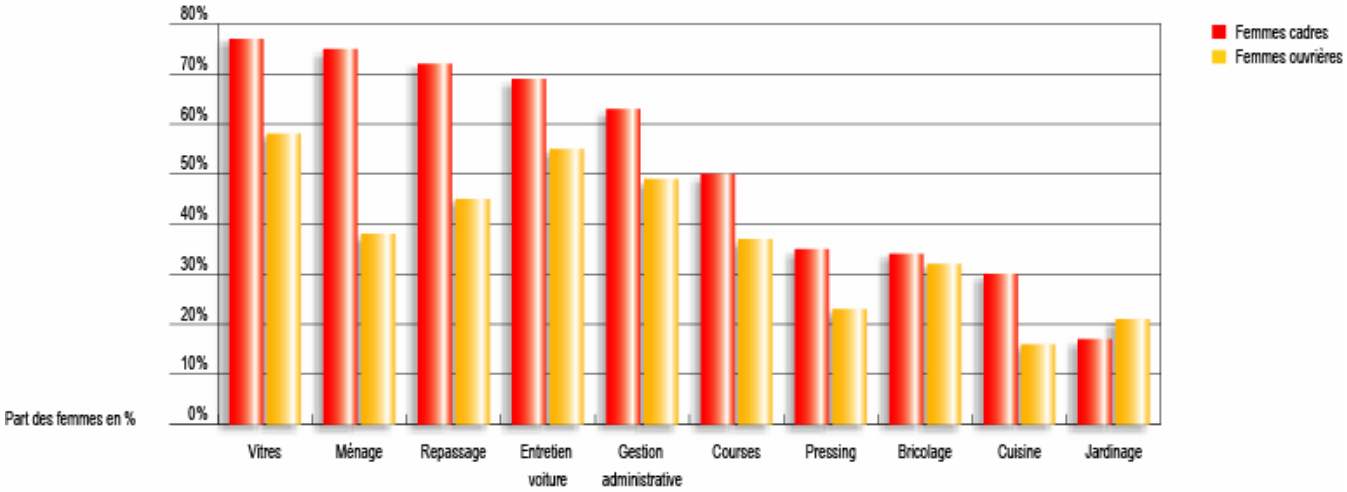
5 %
15 %
25 %
35 %
45 %
55 %
65 %

Part des personnes considérant l'activité comme une contrainte

… et du profil sociologique

- Les femmes cadres sont plus enclines à déléguer les tâches ménagères
  - L'effet du revenu, des contraintes horaires, mais aussi un moindre sentiment de valorisation personnelle à l'accomplissement des tâches domestiques
  - Hors retraités, les ménages cadres et professions libérales représentent 56 % des utilisateurs de services d'aide aux tâches domestiques

Part des femmes considérant les activités mentionnées comme une contrainte : comparaison entre les femmes cadres et les femmes ouvrières



Un potentiel important d'élargissement de la demande

- Quatre millions d'utilisateurs supplémentaires ?
  - 67 % des 25 ans et plus sont ouverts à l'idée d'un recours au moins occasionnel à des services à la personne :
    - 26 % déclarent utiliser actuellement au moins un service à la personne
    - 18 %, actuellement non utilisateurs, envisageraient "*certainement*" d'y recourir, soit un équivalent de quatre millions de foyers supplémentaires
    - 23 % expriment des intentions "*probables*"
- Un potentiel d'accroissement de 5 milliards d'euros des dépenses des ménages vers les services à la personne ?
  - 7,1 milliards d'euros consacrés annuellement aux services à la personne (estimations Caisse d'Epargne - hors assistantes maternelles et services directement liés à la perte d'autonomie)
  - Un potentiel de 5 milliards d'euros supplémentaires avec les seules intentions certaines, soit un total de 12 milliards d'euros

Une aspiration montante à déléguer et une recherche de "sérénité"

- Le recours à des services légitimé par les contraintes de la vie
  - Contraintes de temps et d'organisation de la vie quotidienne, notamment pour les couples biactifs avec des enfants et les familles monoparentales
  - Du côté des seniors :
    - les limites du "faire par soi-même" et une aspiration à déléguer davantage, au moins les tâches les plus lourdes
    - une forte sensibilité à l'éventualité d'une perte d'autonomie, avec pour injonction implicite de ne pas devenir une charge pour les enfants

- Une adhésion à une certaine idée de la modernité, à un nouvel état de sérénité
  - Du temps pour soi, pour sa vie sociale, pour sa vie de famille, de couple
  - Une libération des contraintes et un bien-être personnel

Perte d'autonomie et aide aux personnes âgées : répondre à l'isolement et aux difficultés des aidants

- Disponibilité des services
  - A des périodes ou des créneaux horaires moins bien couverts : 15 % des utilisateurs disent avoir rencontré *"des difficultés à trouver quelqu'un pour la nuit, les week-ends ou pendant les périodes de vacances"*
  - Lors de ruptures de situations : 15 % ont eu *"des problèmes pour organiser un retour à domicile après une hospitalisation"*
- Rompre l'isolement
  - *"Pouvoir sortir de chez soi et avoir plus de vie sociale"* représente une attente *"très importante"* pour 40 % des personnes concernées par des problèmes de mobilité réduite (28 % pour l'ensemble des 25 ans et plus)
  - Parmi les différents services envisagés, *"l'accompagnement pour des déplacements à l'extérieur"* l'emporte sur *"le portage de repas"* ou *"la livraison de médicaments à domicile"*
  - Un besoin d'écoute et de lien social
- Aider les aidants
  - Ménager aux aidants des espaces de liberté, ponctuels ou temporaires
  - 25 % d'entre eux souhaiteraient *"des conseils et une aide psychologique"*

Services liés aux enfants : une diversification des besoins

- La garde des enfants d'âge préscolaire
  - Une préoccupation importante face à un défaut d'offre, notamment dans les grandes agglomérations et en Ile-de-France : 49 % des parents disent "*qu'il a été difficile de savoir où chercher quelqu'un de confiance pour la garde des enfants" ;* 60 % en agglomération parisienne

- Gérer l'urgence ou l'imprévu
  - *"Il faudrait trouver quelqu'un qui le garde, au moins le temps qu'on se retourne…, un service très rapide, SOS dépannage-assistance"*
  - La garde ponctuelle des enfants en cas de maladie représente *"un casse-tête"* pour plus de 40 % des parents d'enfants de moins de 10 ans

- Assurer le parcours scolaire des enfants
  - Un fort investissement parental et une forte préoccupation
  - Des intentions d'utilisation éventuelle de cours à domicile élevées (30 % des parents d'enfants de 11 à 17 ans) et largement réparties au sein des différentes catégories de population

Aide aux tâches domestiques : de nouveaux modes de consommation

- Une modification du profil de la demande potentielle
  - Un élargissement de la demande potentielle à des catégories plus jeunes (25-44 ans) et moins aisées (employés ou ouvriers)
  - Plus d'utilisateurs à venir, mais pour des dépenses unitaires moins élevées : 109 € en moyenne par mois et par utilisateur, contre 143 € actuellement

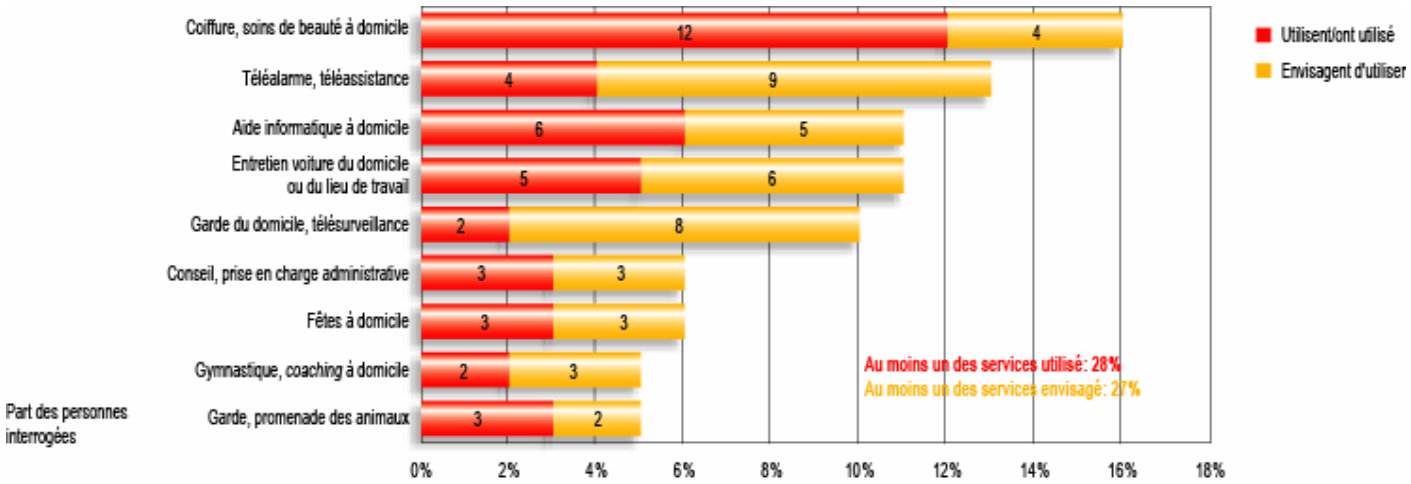
- D'une utilisation régulière à une délégation seulement partielle ou occasionnelle de certaines tâches…
  - *"Ça m'intéresserait si c'est ponctuel ; la régularité peut être une contrainte, parce que parfois, il n'y a pas grand chose à faire"*

- … et le souhait de solutions "à la carte"
  - Une crainte d'engagement dans la durée ou un sentiment d'absence d'offre pour des besoins occasionnels
  - L'émergence d'une idée de "libre-service" de prestations, avec des réponses selon les besoins… et les possibilités financières de chacun

Les nouveaux services : un fort potentiel de développement sur des marchés de "niches"

- Bien-être ou réalisation de soi
  - une aspiration à *"pouvoir accorder plus d'attention à sa forme physique et à son bien-être"*, citée en troisième position (sur huit critères) dans le classement des priorités concernant la vie quotidienne
- Sécurisation et commodité
  - la téléalarme/téléassistance et le gardiennage/télésurveillance : deux domaines qui enregistrent les intentions d'utilisation les plus élevées

Part des personnes interrogées ayant déjà recours et envisageant de recourir à différents types de services rémunérés à domicile



Des obstacles en partie contournables

- Le coût, un problème majeur,
  mais relativisé par la qualité et la confiance
  - Le recours à des services dans les domaines les plus "arbitrables" (tâches domestiques, garde ponctuelle…) reste en partie déterminé par le revenu
  - Pour les tâches domestiques, le *"coût trop élevé"* n'est mentionné que par 29 % des non-utilisateurs, loin derrière le fait de *"préférer faire cette tâche par soi-même"*, cité par 74 %
  - Le coût est également subjectif et il est lié à la valeur ajoutée perçue du service :*"le prix"* est cité par 37 % des enquêtés comme critère de choix pour le recours à un service à la personne, mais derrière *"la compétence et la qualité du travail"* (71 %) et *"la gentillesse, l'amabilité de l'intervenant"* (43 %)
- Les représentations de la sphère domestique et de l'intimité
  - Un sentiment *"d'intrusion dans l'intimité"* mentionné comme un frein par 46 % des femmes de tous âges (36 % des hommes)
  - Mais contrebalancé par l'envie *"de se dégager au maximum des tâches ménagères"*, pour 47 % des femmes (46 % des hommes)

Des obstacles en partie contournables

- Un malaise à se positionner comme employeur
  - L'image sociale en mineur :
    seules 16 % des personnes interrogées *"seraient gênées de dire à leur entourage qu'elles emploient une personne pour des tâches ménagères"*
  - La vraie difficulté : se représenter comme donneur d'ordres
    "quelqu'un qui fait le ménage chez moi, ça me gêne… il peut se sentir inférieur"
- Les tâches domestiques, des façons de faire ancrées dans les habitudes
  - Des barrières psychologiques qui tombent avec l'amorce d'une réflexion et une prise de distance par rapport aux habitudes
- Une faible visibilité de l'offre existante
  - *"On ne sait pas où aller, on ne sait pas que les choses existent" ; "il faudrait être sollicité, trouver un papier dans sa boîte aux lettres ; une heure gratuite de ménage ou de repassage, on essaie et on voit si ça va ou si ça va pas"*

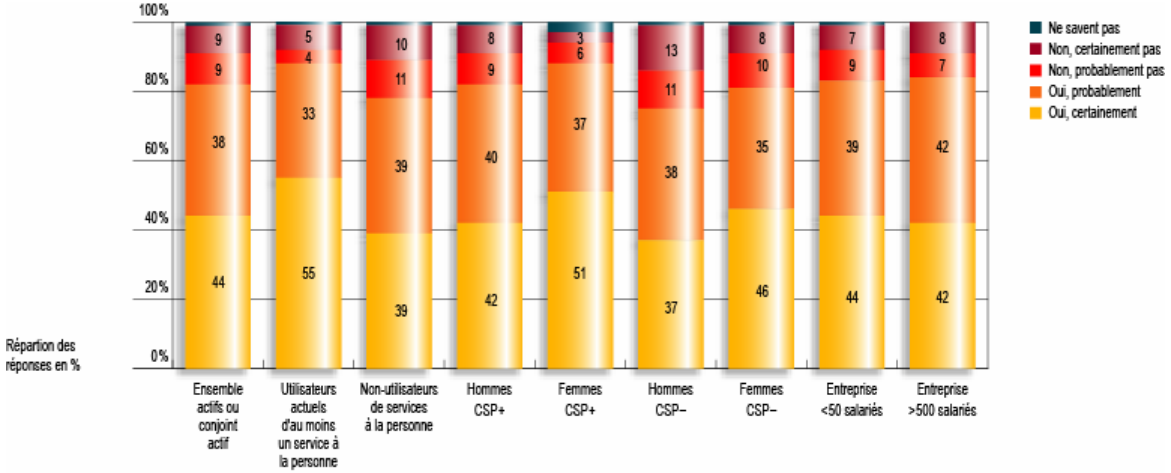
➡ L'importance de la communication et de la capacité des offreurs de services à "réveiller" les besoins des consommateurs potentiels

3 Les grands enjeux

L'entreprise, un acteur clef...

- Le Cesu préfinancé, un nouvel outil qui donne une place déterminante aux entreprises dans le développement du marché
  - Une solvabilisation plus ouverte que la déduction d'impôts
  - Une solution plus adaptée à une offre de prestataires
- Une attente forte des salariés, y compris chez les non-utilisateurs

Les intentions de souscription à des Cesu préfinancés par les salariés dans l'hypothèse d'un abondement de l'employeur à hauteur de 20 %



- Une circonspection des entreprises en décalage avec ces attentes
  - Au-delà d'un intérêt de principe, moins d'un tiers des responsables RH le proposeraient
  - Seulement 8 % le feraient dès 2006 (15 % pour les entreprises au-delà de 500 salariés)

L'entreprise, un acteur clef… qui reste à convaincre

- Une perception encore restrictive des enjeux par l'entreprise…
  - Un dispositif vu comme une incitation financière et peu comme un outil de motivation, de gestion du stress, de lutte contre l'absentéisme ou de promotion de la parité
  - Un manque d'intérêt supposé des salariés : deuxième motif de refus des entreprises

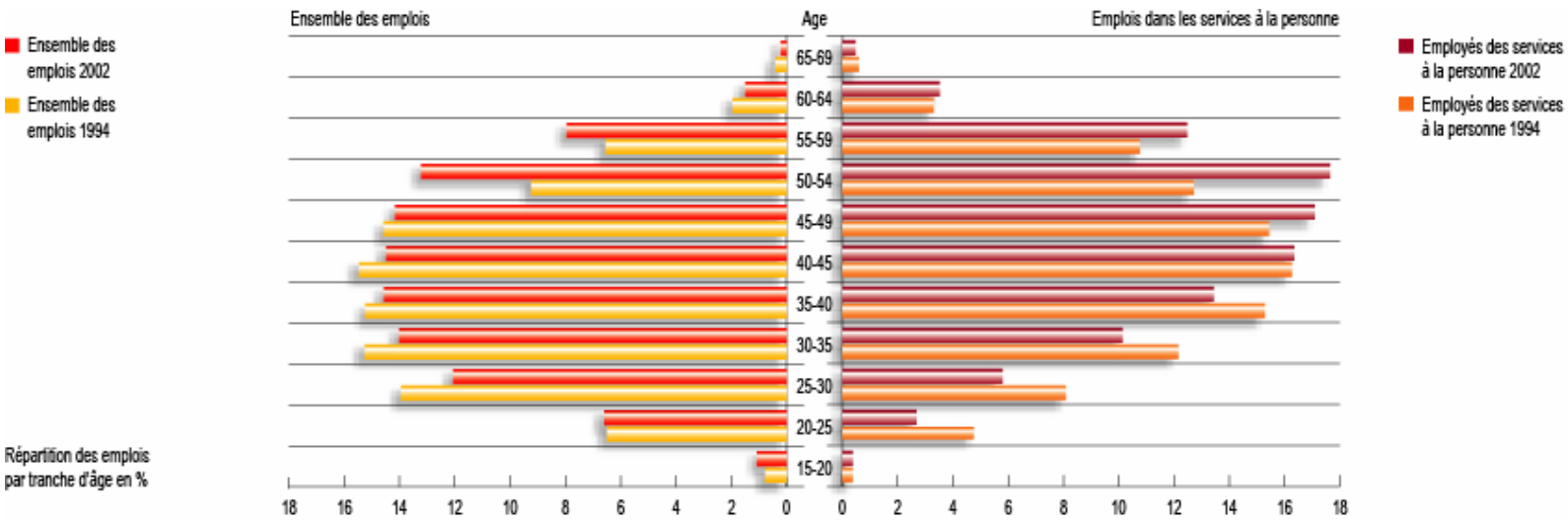
- … qui fait écho à l'évolution des préoccupations RH
  - La fidélisation et l'implication des salariés sont les plus citées
  - La gestion du stress, la conciliation entre vies familiale et professionnelle ou la parité sont en retrait, mais ne sont plus des préoccupations marginales…
  - … pour autant, le lien de causalité avec l'efficacité économique n'est pas encore établi

- Un levier d'action à moyen terme
  - Seules 6 % des entreprises (13 % au-delà de 500 salariés) offrent aujourd'hui des services à leurs salariés sur le lieu de travail (conciergerie, crèche…)
  - Le Cesu préfinancé devrait intéresser à terme une plus large proportion d'entreprises comme instrument d'action contre l'absentéisme et pour la parité
  - Par la suite, la prise de conscience des coûts du stress et les besoins de renouvellement des actifs qualifiés devraient valoriser ce type d'outil aux yeux des responsables RH

Salariés des services à la personne : un risque de pénurie ?

- Reconnaissance et qualification : l'attractivité des emplois en question
  - Une activité professionnelle que l'on *"ne choisit pas"* et dont les indicateurs démographiques sont au rouge
  - Une pénurie de salariés dans les grandes agglomérations ?
  - Un secteur où le désir et l'offre de formations adaptées sont encore insuffisants
  - Un risque de fuite des personnes formées (vers les structures médicosociales)

Pyramide des âges comparée des emplois totaux et des emplois dans les services à la personne en 1994 et 2002



Des besoins d'organisation et de médiation pour les salariés

- **Salariat "multicarte", la difficile question de la gestion du temps**
  - 21 % des salariés en situation de sous-emploi
  - La pratique d'un salariat "multicarte" pour travailler suffisamment d'heures et pour varier les activités, mais aussi pour optimiser les statuts et gagner en autonomie
  - Le coût, le stress et la discontinuité de l'activité liés aux déplacements

- **Utilité, lien social et représentation de soi**
  - Des employés qui éprouvent du plaisir à travailler grâce à l'utilité de leur fonction et au lien social créé
  - Des emplois à mi-chemin entre la tâche technique et le rapport social
  - Une difficulté pour identifier les attentes et comprendre les modes de vie et le système de valeurs des clients

- **Un double besoin d'ingénierie et de médiation au service de la qualité**
  - L'ingénierie pour mettre en œuvre des méthodes d'estimation des besoins et des tâches, gérer les interventions en fonction des localisations et des compétences, créer des formations
  - La médiation pour aider à gérer les incompréhensions ou les conflits, dépasser l'ambiguïté du lien de subordination ou le sentiment de faible reconnaissance des compétences

La confrontation à l'offre : le passage par un organisme ; l'exigence de qualité et de proximité

- Satisfaction ou accommodement vis-à-vis de l'offre existante ?
  - Environ 80 % des utilisateurs actuels "satisfaits" (souvent plus de 50 % de "très satisfaits")
  - Pour 40 % des utilisateurs : au moins une difficulté rencontrée pour les modalités de prestation des services
- De l'emploi direct à la prestation de services…
  - L'emploi direct est prédominant, hormis pour les services strictement liés à la perte d'autonomie
  - Mais 65 % des personnes intéressées par des services à la personne privilégieraient le passage par un organisme
- … avec une contrepartie de qualité et de proximité
  - Justification d'un coût jugé *a priori* plus élevé
  - Un degré d'exigence plus élevé lorsqu'un intermédiaire intervient

La confrontation à l'offre : les ambiguïtés du travail non déclaré

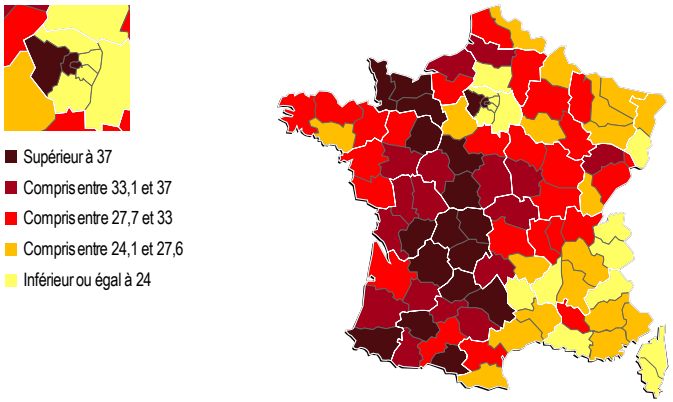
- 2,8 millions de ménages, soit 45 % d'utilisateurs du "travail au noir" dans les services à la personne
  - Garde ponctuelle d'enfant, aide aux devoirs ou cours à domicile…
- Un "travail au noir" que l'on "justifie"
  - *"Une baby-sitter, ce n'est pas du travail au noir. Elle ne prend pas le travail de quelqu'un, elle dépanne deux ou trois heures, c'est un petit service"*
  - Association du travail non déclaré / finalité d'aide : *"je préfère avantager ma voisine", "un chômeur que l'on dépanne"*
  - Le recours au travail au noir en raison d'un défaut d'offre disponible
- Des leviers pour le passage à l'emploi déclaré
  - Une conscience croissante des risques pris en cas d'accident (risque moral, comme risque juridique ou financier)
  - Un avantage financier et une commodité finalement mis en question : allègement des coûts et des procédures *via* le Cesu
  - Côté salariés, une méconnaissance des pertes réelles associées à la non-déclaration, que pourrait pallier une meilleure information

Une approche territoriale inédite des services à la personne

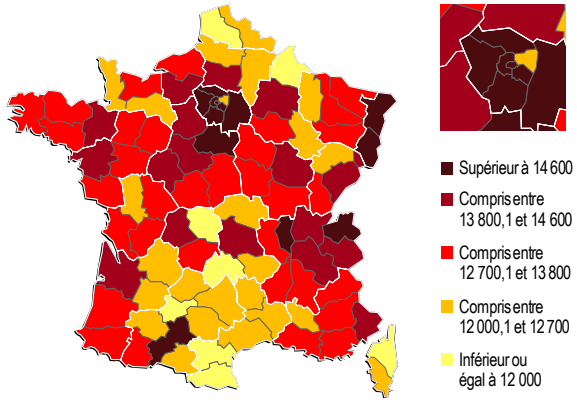
- **Une double ambition**
  - Offrir une vision globale et transversale du recours aux services à la personne dans les départements, tous services confondus et par grands domaines
  - Mettre en relation le niveau de consommation de services avec les caractéristiques sociodémographiques ou les conditions de l'offre, et dégager des facteurs explicatifs de la demande

- **De fortes disparités départementales :** une consommation d'heures de services plus élevée à l'Ouest et peu déterminée par le niveau de revenu

Nombre annuel d'heures de services à la personne par ménage



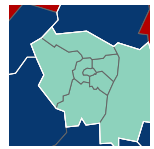
Revenu médian des ménages par unité de consommation (en euros)


Supérieur à 14 600
Compris entre 13 800,1 et 14 600
Compris entre 12 700,1 et 13 800
Compris entre 12 000,1 et 12 700
Inférieur ou égal à 12 000

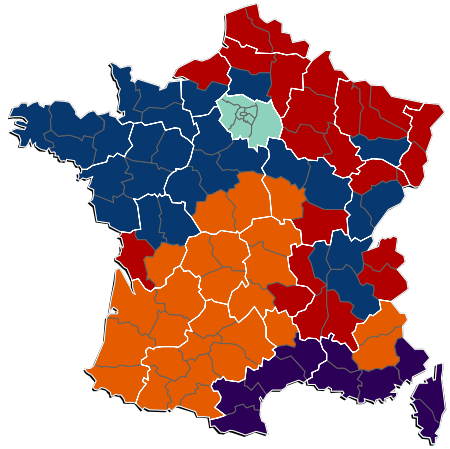
Les services à la personne : un enjeu pour l'attractivité des territoires

- L'analyse des services à la personne éclaire de nombreux enjeux du développement des territoires :
  - Parité femme-homme dans l'accès à l'emploi
  - Conciliation famille-travail et démographie du territoire
  - Bien-être des personnes âgées et préservation du lien social
  - Emploi et maintien d'activité en milieu rural
- La typologie des départements en fonction des modes de garde d'enfant illustre bien certains de ces enjeux :

- Ile-de-France : le projet familial à l'épreuve de la biactivité et d'un défaut d'offre de garde
- Pourtour méditerranéen : l'activité féminine, variable d'ajustement d'un défaut d'offre
- Frontière Nord-Est : l'activité féminine, variable d'ajustement du projet familial
- Grand-Ouest : l'optimisation des stratégies féminines de conciliation
- Quart Sud-Ouest : un recours aux services de garde limité par l'aide informelle et le faible nombre d'enfants ?



Garde d'enfant : les cinq types de comportements départementaux



Points de repère

Points de repère : les services à la personne…

- Un facteur de régulation face à des enjeux démographiques, sociaux, économiques
- En phase avec une certaine idée de la modernité : diminution des contraintes et recherche de sérénité, notamment du côté des femmes
- Une pratique déjà courante : 6 millions de foyers utilisateurs, à des degrés divers, dont 2,8 passant par du travail non déclaré
- Des marges de développement importantes : 4 millions d'utilisateurs supplémentaires ?
- Une réorientation de la demande potentielle vers des populations plus jeunes et moins aisées
- Une évolution des modes de consommation, une diversification des besoins
- Quatre enjeux majeurs
  - Le développement du Cesu à montant prédéfini et l'implication des entreprises
  - L'attractivité du secteur pour les salariés actuels et futurs
  - L'organisation de l'offre et la diminution du travail non déclaré
  - L'attractivité des territoires

Le Groupe Caisse d'Epargne acteur des services à la personne

- Proche des préoccupations de ses clients, la Caisse d'Epargne se positionne comme un acteur incontournable

- Une offre de services à la personne "Ecureuil Sérénité Services"
  - une offre simple, personnalisée et de haute qualité
  - une offre progressivement étendue à l'ensemble du territoire
  - une offre organisée autour de la plate-forme commune Séréna (Groupe Caisse d'Epargne, MAIF, MACIF et MGEN)

- Emetteur et distributeur du Cesu préfinancé pour ses clients entreprises et collectivités en partenariat avec Accor Services

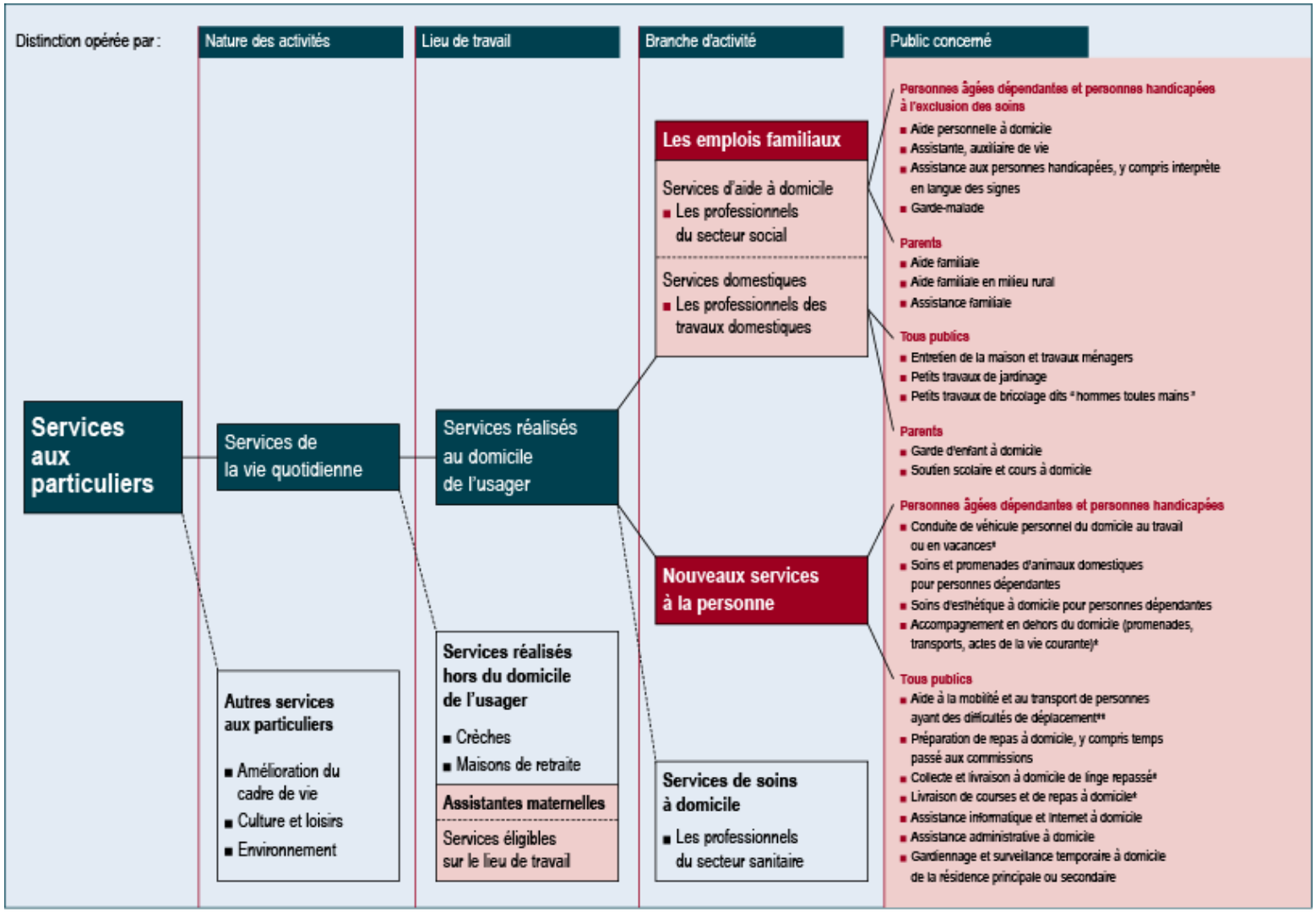
➡ Un prolongement naturel pour la banque commerciale de proximité

Annexes

Méthodologie détaillée

- Deux études qualitatives
  - L'une réalisée par WSA pour la Caisse d'Epargne en octobre-novembre 2005, à partir de six réunions de groupe (de sept personnes chacune, soit 42 personnes au total) de consommateurs actuels ou non de services à la personne, segmentés selon des profils types : couples avec les deux conjoints actifs et des enfants à charge, familles monoparentales, 55-70 ans, avec une partie d'entre eux ayant la charge directe d'un parent ou d'un proche en situation de perte d'autonomie. Ces six réunions ont été suivies de trois réunions complémentaires avec une partie des personnes présentes lors des premières réunions et réinterrogées à titre d'"experts"
  - L'autre réalisée par Brigitte Croff Conseil et associés pour la Caisse d'Epargne sur la base de 24 entretiens approfondis d'intervenants à domicile, répartis selon le type d'emploi (garde d'enfant, femme de ménage, aide aux personnes âgées) et le statut (emploi direct ou salarié d'un organisme)
- Deux approches quantitatives
  - Une enquête réalisée par CSA pour la Caisse d'Epargne en décembre 2005 auprès d'un échantillon de 2 815 personnes âgées de 25 ans et plus, représentatives de l'ensemble de la population française correspondante
  - Une enquête réalisée pour la Caisse d'Epargne par CSA en décembre 2005 auprès d'un échantillon représentatif de 300 responsables des ressources humaines d'entreprises de 50 salariés et plus
- Les nombreuses études de la DREES (Direction de la Recherche, des Etudes, de l'Evaluation et des Statistiques, ministère de la Santé et des Solidarités) et les travaux du groupe DELOS dirigés par G. Bentoglio, au Commissariat Général du Plan, ont été utilisés, ainsi que des travaux *ad hoc*
  - Une étude réalisée par l'institut IEM Finance en 2005 pour la Caisse d'Epargne, portant sur les services à la personne au Royaume-Uni, aux Pays-Bas, en Espagne et en Suède
  - Une exploitation par la Caisse d'Epargne de l'enquête Emploi de l'INSEE, menée en compilant les enquêtes Emploi réalisées de 1994 à 2002. En croisant la classification des emplois par code NAF700 avec la classification des emplois par profession, il est possible d'isoler plus finement les activités qui composent les emplois des services à la personne
- L'étude départementale s'appuie sur des travaux économétriques des équipes de la Caisse d'Epargne à partir des données issues de l'INSEE (recensement, enquête HID…), de la DARES (Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques, du ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement), de l'IRCEM (Groupe de Protection Sociale des Emplois de la Famille), des DRASS (Directions Régionales des Affaires Sanitaires et Sociales, ministère de la Santé et des Solidarités), des enquêtes EHPA, FINESS, SAE…

Des "emplois familiaux" aux "services à la personne" : tableau détaillé


Distinction opérée par :
Nature des activités
Lieu de travail
Branche d'activité
Public concerné
Services aux particuliers
Services de la vie quotidienne
Services réalisés au domicile de l'usager
Les emplois familiaux
Services d'aide à domicile
Les professionnels du secteur social
Services domestiques
Les professionnels des travaux domestiques
Nouveaux services à la personne
Services de soins à domicile
Les professionnels du secteur sanitaire
Autres services aux particuliers
Amélioration du cadre de vie
Culture et loisirs
Environnement
Services réalisés hors du domicile de l'usager
Crèches
Maisons de retraite
Assistantes maternelles
Services éligibles sur le lieu de travail
Personnes âgées dépendantes et personnes handicapées à l'exclusion des soins
Aide personnelle à domicile
Assistante, auxiliaire de vie
Assistance aux personnes handicapées, y compris interprète en langue des signes
Garde-malade
Parents
Aide familiale
Aide familiale en milieu rural
Assistance familiale
Tous publics
Entretien de la maison et travaux ménagers
Petits travaux de jardinage
Petits travaux de bricolage dits "hommes toutes mains"
Parents
Garde d'enfant à domicile
Soutien scolaire et cours à domicile
Personnes âgées dépendantes et personnes handicapées
Conduite de véhicule personnel du domicile au travail ou en vacances*
Soins et promenades d'animaux domestiques pour personnes dépendantes
Soins d'esthétique à domicile pour personnes dépendantes
Accompagnement en dehors du domicile (promenades, transports, actes de la vie courante)*
Tous publics
Aide à la mobilité et au transport de personnes ayant des difficultés de déplacement**
Préparation de repas à domicile, y compris temps passé aux commissions
Collecte et livraison à domicile de linge repassé*
Livraison de courses et de repas à domicile*
Assistance informatique et Internet à domicile
Assistance administrative à domicile
Gardiennage et surveillance temporaire à domicile de la résidence principale ou secondaire
Services à la personne entrant dans le cadre de la "loi Borloo".
*A la condition que cette prestation soit comprise dans une offre de services incluant un ensemble d'activités effectuées à domicile.
**Lorsque cette activité est incluse dans une offre de services d'assistance à domicile.